

Macro Processos na Ouvidoria Central de Saúde do Município de São Paulo



Autores: Felipe A. Mourão¹; João B. N. Aguiar¹; Lucas L. S. Marques¹; Márcia R. de Mattos Chaves¹; Pedro H. P. de Oliveira Gomes e Silva¹; Tiago M. C. D. Caiuby¹

Instituição: Prefeitura de São Paulo
Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo

XXX Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A excelência da qualidade na prestação de serviços deve ser trabalhada de forma contínua, sistemática e planejada em todos os processos. Buscando a padronização em seu serviço, a Rede Municipal de Ouvidorias do SUS da Cidade de São Paulo faz uso de Macro Processos, desde o registro do atendimento até o arquivamento da manifestação, passando pela confecção de relatórios, sem perder de vista a importância do exercício da cidadania e a necessidade de planejamento e garantia da qualidade para funcionamento sistêmico das ouvidorias locais, com o objetivo de fazer com que seus serviços se tornem mais eficazes a cada dia.

OBJETIVOS

- Implantação de Macro Processos para funcionamento sistêmico das ouvidorias central, regional e locais;
- Realizar acolhimento humanizado e com o maior detalhamento possível tanto quando do recebimento da demanda quanto na devolutiva deste;
- Garantir que o acompanhamento da manifestação ocorra num fluxo que garanta respeito aos prazos e qualidade de resposta exigida;
- Subsidiar a tomada de decisões por parte dos gestores e demais interessados através da elaboração e envio de relatórios gerenciais e outros específicos que se façam necessários;
- Promover, através da articulação inter e intra secretarias, a integração dos serviços prestados buscando a melhor solução para as questões apresentadas;

- Acompanhar de forma permanente e constante a qualidade dos serviços prestados, avaliando a necessidade de alterações nos processos e realizando capacitações e sensibilizações cotidianamente para o aprimoramento da execução destes.

METODOLOGIA

A Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo optou pela elaboração de Manual da Qualidade e Processos de Ouvidoria Padronizados (POP), publicados e normatizados pela Portaria 982/2015-SMS.G, contendo a descrição detalhada de todas as operações necessárias para a realização das atividades da ouvidoria com o objetivo de buscar, a partir da padronização dos processos, qualidade para os resultados esperados para cada tarefa executada. Desta feita, para os macroprocessos executados foram elaborados documentos da qualidade, normatizando-os.

RESULTADOS

Após a implementação dos POP e treinamento dos gestores e técnicos da Rede Municipal de Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo, foi possível observar, melhoria nos indicadores de inconsistências de inserções e respostas, na qualidade e precisão dos relatórios gerenciais, a melhora na qualidade do serviço como um todo, ainda que o número de atendimentos tenha aumentado exponencialmente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência de sistematização dos processos de trabalho a partir da implementação de documentos da qualidade mostrou-se exitosa, tendo sido expandida para toda a Rede Municipal de Ouvidorias do SUS da Cidade de São Paulo, que conta, hoje, com mais 1000 técnicos em seus quadros. Observamos um salto de qualidade em todas as etapas de trabalho e, sobretudo, no fluxo de informações. Tal mudança permitiu uma resposta mais ágil, precisa e com qualidade ao cidadão, usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), e a elaboração de relatórios gerenciais que periodicamente são enviados aos gestores do SUS.

